

2-2 民間教育事業者における学習者に対するアンケート（Web）調査

2-2-1 学習者に対するアンケート（Web）調査

（1）学習者に対するアンケート（Web）調査について

Webによるアンケート調査を行った。

①アンケート（Web）調査の主なねらい

- ・民間教育事業者への不満や満足を得られなかった理由について調査を行う
- ・民間教育事業者の入学の決め手になった情報について調査を行う
- ・民間教育事業者に公開を望む情報等について調査を行う

②調査対象となる学習者

学校教育（専修学校を含む）を除く民間教育事業者で学ぶ学習者（学習希望者及び修了者）とその家族とした。なお、モニター会社等による調査を活用した。

（2）学習者に対するアンケート（Web）調査の概要

① 調査期間：平成26年1月17日（金）～平成26年1月22日（水）

② 配信数：459,489 サンプル(累計)

③ 回答数：7,020 サンプル

④ 調査方法：Web アンケート

⑤ 回答方法：事業者選定の際に望む情報について複数回答可。

その中から1～3までの優先順位を求め、学習者ニーズの把握に努めた。

なお、優先順位1の選択は必須とした。

（3）学習者に対するアンケート（Web）調査の内容

アンケート（Web）調査における設問の流れを図2-5に示す。

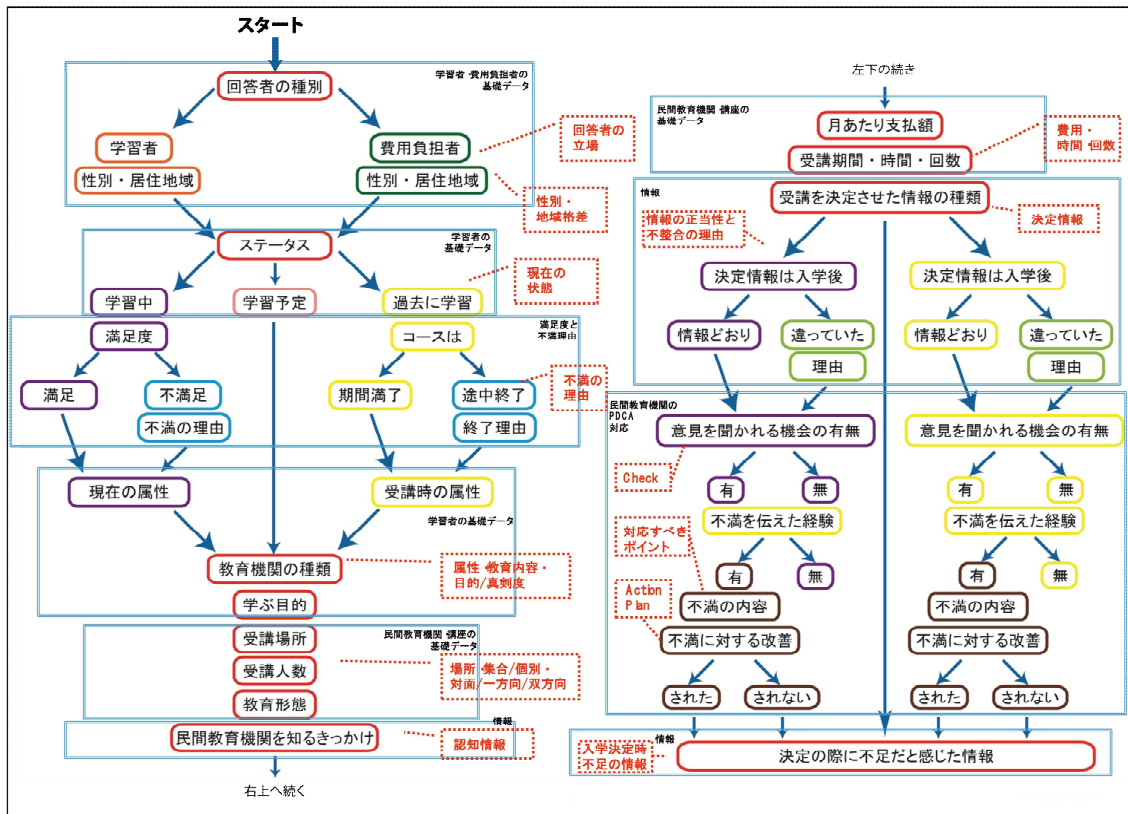


図 2-5 学習アンケート調査における設問の流れ

具体的な項目としては、まず、性別、年齢、回答者が学習者本人か費用負担者かとそれぞれの住まい（都道府県と市区町村）等の「学習者自身の基本情報」について該当する項目を選択し、一部自由に記述してもらった。

その後、学習者が現在どのような状態（学習中、受講前、修了後）かについて、選択肢を下記の1～3とした。

- 1 現在民間教育機関で学習中の講座
- 2 これから民間教育機関で学習しようと考えている講座
- 3 過去3年以内に民間教育機関で学習したことのある講座

次に、学習中の者には、「民間教育機関に対する満足度」について、選択肢を下記の1～4とした。

- 1 満足した
- 2 どちらかといえば満足した
- 3 どちらかといえば不満だった
- 4 不満だった

ここで、「どちらかといえば不満だった」、又は「不満だった」者には、下記の選択肢を用意し、「入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった」又は「その他」を選んだ者には更に具体的に記述してもらった。

- 1 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった
- 2 教育内容に比べて授業料が高かった
- 3 指導方針・指導方法が自分に合わなかった
- 4 自分の能力と教育レベルが合わなかった
- 5 講師の能力（指導力）が低かった
- 6 講師の言葉遣いや対応（マナー等）が悪かった
- 7 スタッフ（講師以外の職員）に不満を感じた
- 8 施設に不満を感じた
- 9 学習成果が上がらなかった・見られなかった
- 10 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点
- 11 他にもっと良い教育機関・方法が見つかった
- 12 その他

また、修了後の者には、「民間教育機関に対する満足度」について、選択肢を下記の1～2とした。

- 1 最後まで受講を続け当初予定していた学習を終えた
- 2 当初予定していた学習を最後まで終えることができなかった（途中で受講をやめてしまった）

ここで、「学習を最後まで終えることができなかった」者には、下記の選択肢を用意し、「入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった」又は「その他」を選んだ者には更に具体的に記述してもらった。

- 1 目標を変更した、挫折した
- 2 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった
- 3 経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった
- 4 指導方針・指導方法が自分に合わなかった
- 5 自分の能力と教育レベルが合わなかった
- 6 講師の能力（指導力）が低かった
- 7 講師の言葉遣いや対応（マナー等）が悪かった
- 8 スタッフ（講師以外の職員）に不満を感じた
- 9 施設に不満を感じた
- 10 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない理由
- 11 学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった
- 12 他にもっと良い教育機関・方法が見つかった
- 13 その他

その後、受講時の年齢や所属等の「学習者自身の基本情報」、及び民間教育機関の種類（本事業の目的に合わせて「日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）¹」の「中分類 82—その他の教育、学習支援」及び同小分類に記載されている分類を加筆・変更したものを記載した）学習内容、目的、場所や受講形態（対面・郵送等）、費用、受講期間、総時間数、総受講回数等の「講座情報」項目、「民間教育機関を見つける（た）ときのきっかけ」について選択肢から選び、「その他」を選んだ者には更に具体的に記述してもらった。

その上で、「助言や評判を参考にした」か否かについてまず質問し、「した」と回答した者には誰からの、又はどこからの助言や評判なのかを探る目的で更に具体的な項目を示し、参考にしたかどうかについて、次の選択肢から回答してもらった。

- 1 参考にした（参考にする）
- 2 参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）
- 3 参考にしなかった（参考にしない）

同様に「プロフィール」、「授業料・学費関係」、「通学環境や学習設備」等様々な「情報」に関しても「参考にしたか否か」について質問し、「した」と回答した者には更に具体的な項目を示し、参考にしたかどうかについて、次の選択肢から回答してもらった。

- 1 参考にした（参考にする）
- 2 参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）
- 3 参考にしなかった（参考にしない）

次に、民間教育機関を決定する際に決め手となった情報と入学後に受けた実際の教育内容について下記の選択肢を用意し、下記の 3 を選択した者には更に具体的に記述してもらった。

- 1 情報通りの教育内容で満足している（満足した）
- 2 ほぼ情報通りの教育内容で満足している（ほぼ満足した）
- 3 事前の情報や説明と異なる点があり不満を感じている（不満であった）

それから、民間教育機関がアンケート等を用いて学習者の意見を聞くことがあったかどうかについて質問した後、アンケート等で不満な点についての意見を民間教育機関に伝えたことがあるかどうか、伝えた者には、下記の選択肢を用意し、「その他」を選択した者には更に具体的に記述してもらった。

- 1 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点がある
- 2 教育内容に比べて授業料が高い
- 3 指導方針・指導方法が自分に合わない
- 4 自分の能力と教育レベルが合わない
- 5 講師の能力（指導力）が低い
- 6 講師の言葉遣いや対応（マナー等）が悪い

¹ 総務省統計局 日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）
<http://www.stat.go.jp/index/seido/sangyo/19-3.htm>

- 7 スタッフ（講師以外の職員）に不満を感じている
- 8 施設に不満を感じている
- 9 学習成果が上がらない・見られない
- 10 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点
- 11 その他

また、この次の質問で改善されたかどうかについて、選択肢 1～4 とした。

- 1 改善された
- 2 改善の行動はみられたが、変わらなかった
- 3 特に対応はみられなかった
- 4 わからない

その後、上記で参考に「した」と答えた者に更に具体的に質問した様々な「情報」に関し、講座選定の際に情報不足だと感じた内容であったかどうか、次の選択肢から回答してもらった。

- 1 大変必要である
- 2 必要である
- 3 余り必要でない
- 4 不要
- 5 そもそも情報不足だと感じていない

(使用資料)

[資料] 4. 民間教育事業者における学習者に対するアンケート (Web) 調査票..... 資 4-1

[資料] 5. 民間教育事業者における学習者に対するアンケート (Web) 調査結果.. 資 5-1
(単純集計表)

(4) 学習者に対するアンケート (Web) 調査結果

アンケート (Web) 調査結果について、一部以下に示す。

Q19_ 助言や評判を参考にした (参考にする) 方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。(参考にしますか)

- 1 友人・知人・先生・保護者等からの助言
- 2 職場・学校・地域等における口コミ・評判
- 3 ブランドや知名度等の事業者イメージ
- 4 雑誌・新聞・インターネット・TVなどの記事・ニュース
- 5 インターネット上での口コミ・評判
- 6 インターネット上での評価サイト
- 7 受講生の体験談 (意見・感想)
- 8 その他

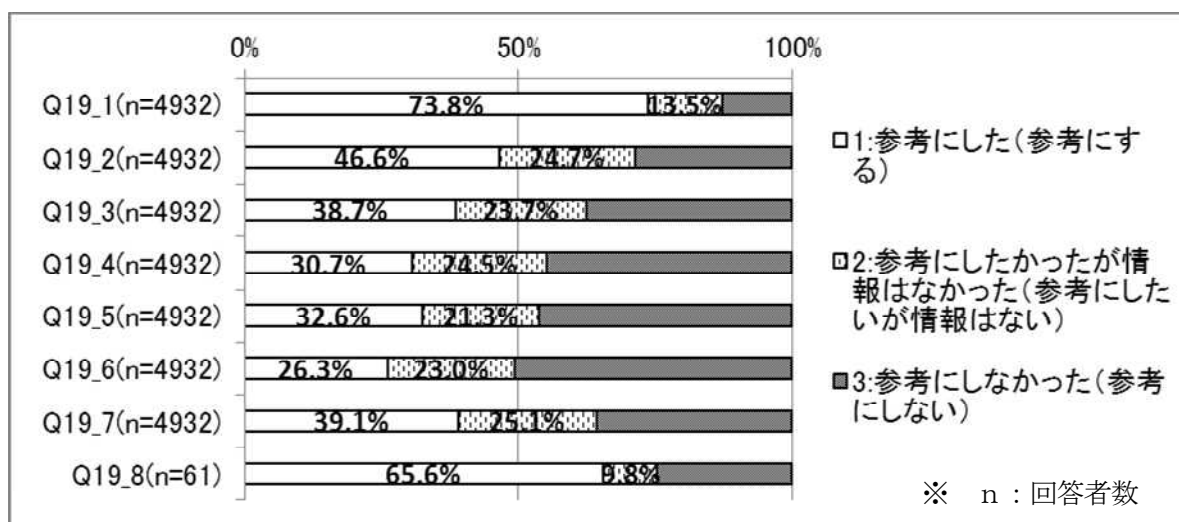


図 2-6 学習者が求める助言・評判に関する情報

Q21_ 民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にした (参考にする) 方にお伺いします。下記の民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にしましたか。(参考にしますか)

- 1 経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革
- 2 扱っている事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など
- 3 事業者の経営状況、財務状況、収支など
- 4 その他

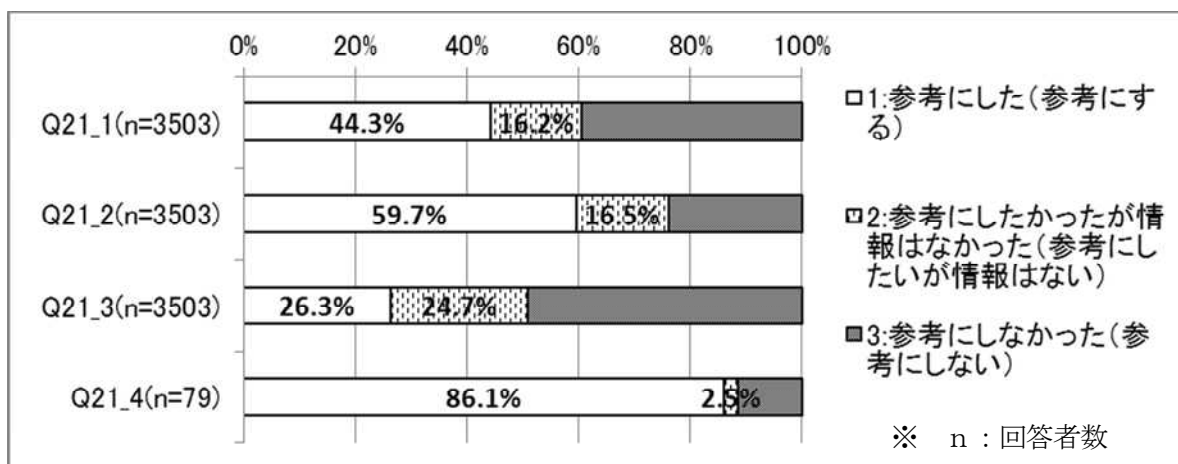


図 2-7 学習者が求める事業者の基本情報

Q23_ 授業料・学費関係の情報を参考にした (参考にする) 方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。(参考にしますか)

- 1 授業料等の支払総額 (受講費用・教材費用等の実負担額)
- 2 支払方法について (分割・月謝払い)
- 3 割引制度について
- 4 奨学金・補助金について
- 5 その他

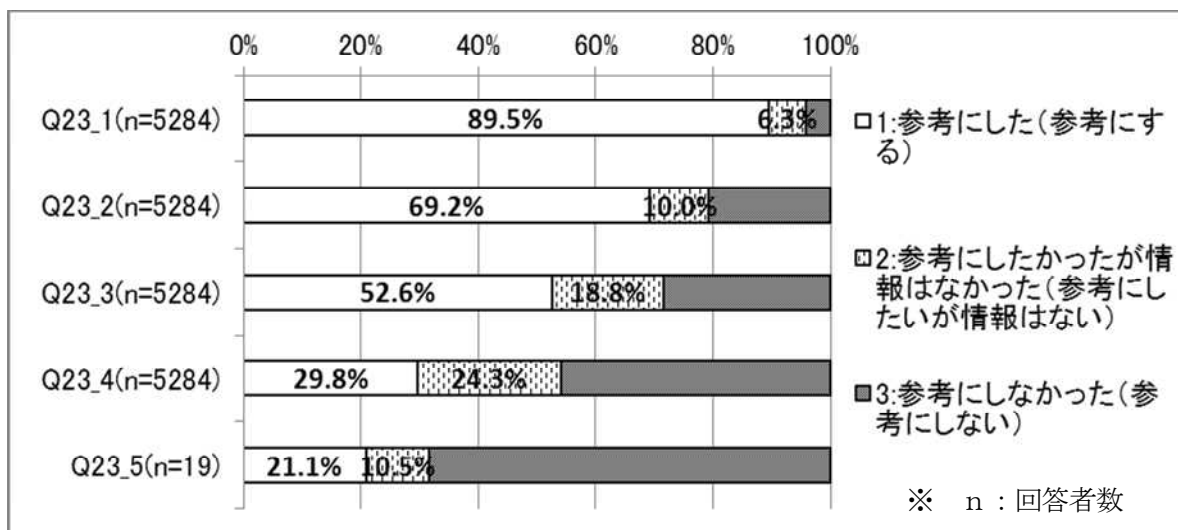


図 2-8 学習者が求める授業料・学費関係の情報

Q25_ 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）

- 1 教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）
- 2 教室等の環境や教育設備（設備に関する情報、教室レイアウト、空調等）
- 3 教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
- 4 付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
- 5 安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）
- 6 その他

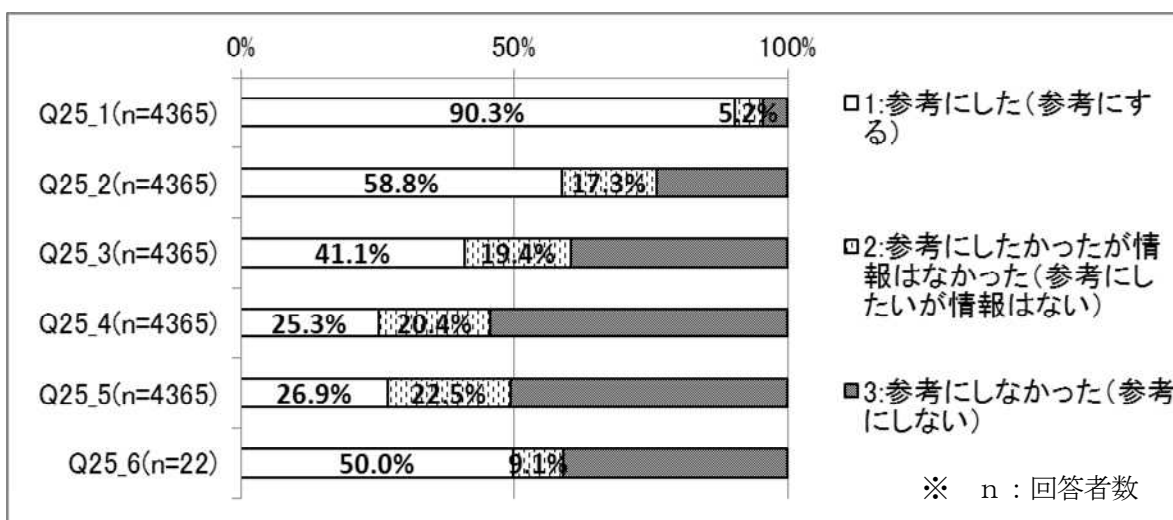


図 2-9 学習者が求める通学環境・学習設備に関する情報

Q27_ 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）

- 1 民間教育機関が掲げる教育理念
- 2 カリキュラムや講座の概要（講座の目的・目標、対象者、取得できる資格や検定等の種類、学習内容、国家試験等の科目免除、特徴等）
- 3 講座の開催日程や学習時間
- 4 これまでの実績（受講生の作品／意見や感想、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率等）
- 5 受講するための要件（受講に必要な知識／技能／経験／学歴／入会テストやクラス分けテスト、レベル分けの有無等）
- 6 講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）
- 7 指導方法・指導形態に関する情報（指導方法、クラスごとの受講生の人数／講師の数、講義／実習／グループ演習、テキスト・教材の内容、模擬試験、サポート方法等）
- 8 発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）
- 9 授業見学、体験学習、仮入学制度など

- 10 講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
- 11 講師（社員）の倫理観・ふるまい・ハラスメント防止等を目的とした研修や教育に関する情報
- 12 その他

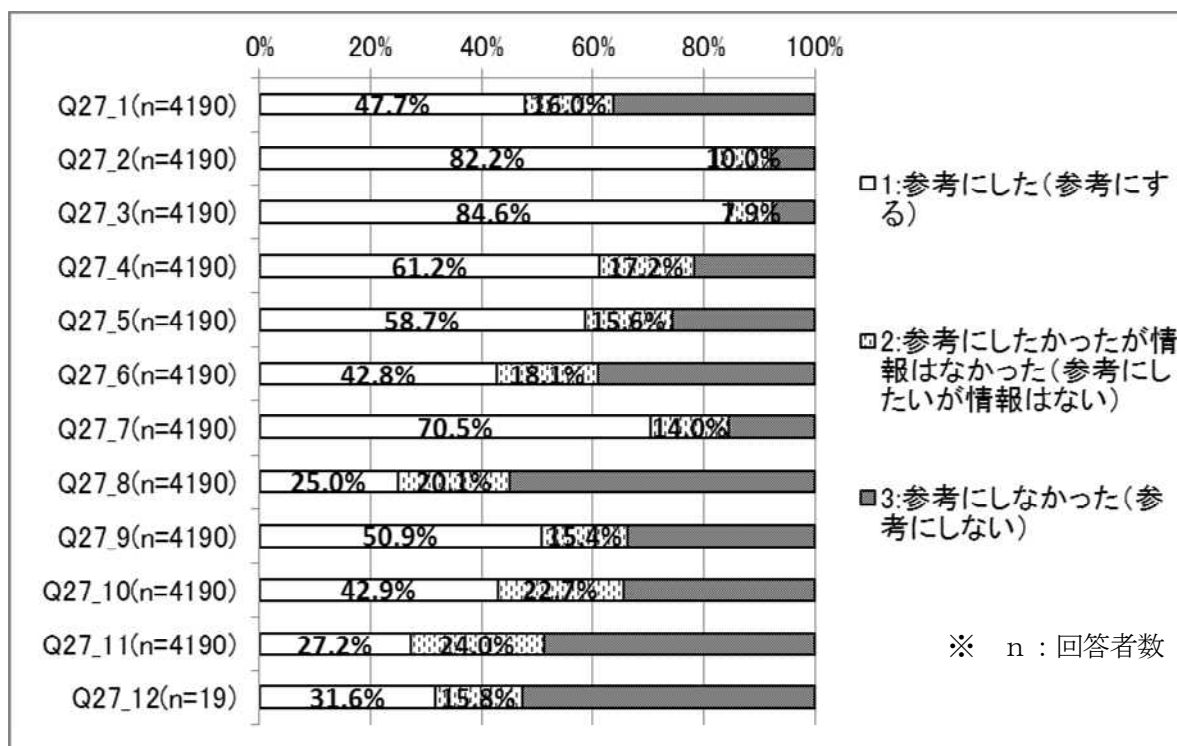


図 2-10 学習者が求める教育内容・講師に関する情報

Q29_ 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）

- 1 学習者・費用負担者への各種情報提供（成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供）
- 2 学習者への便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）
- 3 各種問合せ・苦情相談に関する情報（教育に関する相談、その他苦情に関わる相談窓口の設置、対応方法等）
- 4 その他

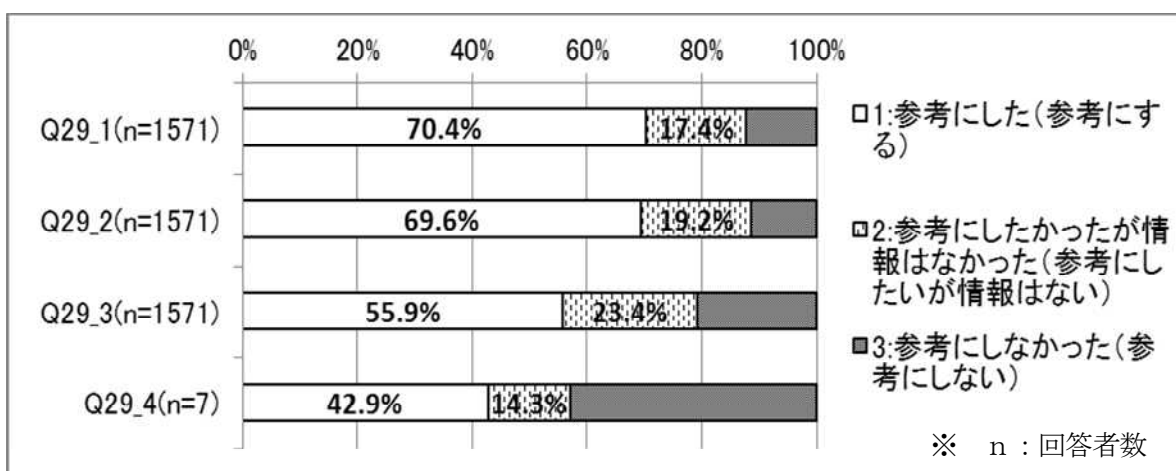


図 2-11 学習者が求める事業者のサポート窓口・支援体制に関する情報

Q31_ 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）

- 1 契約書に基づく諸条件の説明（教育内容、指導時間・日程、教育サービスの提供場所、講師等の資格・能力等に関して特約があるときはその内容、契約期間、契約総額、費目別経費、支払方法、クーリング・オフの有無）
- 2 個人情報に関する管理方針（個人情報保護方針等）・成績の管理方針
- 3 その他

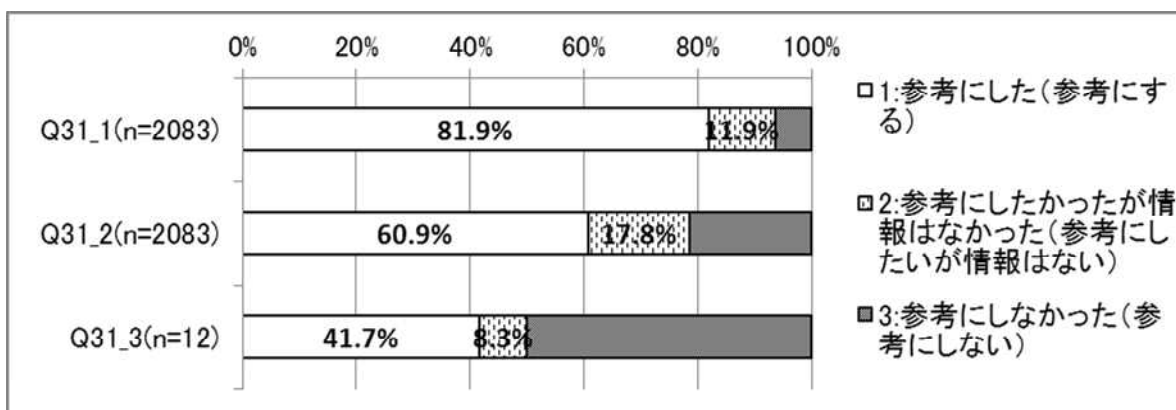


図 2-12 学習者が求める契約に関する情報

Q37_ 今回お答えいただいている対象講座を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。

- 1 経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革
- 2 扱っている事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など
- 3 事業者の経営状況、財務状況、収支など

- 4 授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
- 5 支払方法について（分割・月謝払い）
- 6 割引制度について
- 7 奨学金・補助金について
- 8 教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）
- 9 教室等の環境や教育設備（設備に関する情報、教室レイアウト、空調等）
- 10 教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
- 11 付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
- 12 安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）
- 13 民間教育機関が掲げる教育理念
- 14 カリキュラムや講座の概要（講座の目的・目標、対象者、取得できる資格や検定等の種類、学習内容、国家試験等の科目免除、特徴等）
- 15 講座の開催日程や学習時間
- 16 これまでの実績（受講生の作品／意見や感想、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率等）
- 17 受講するための要件（受講に必要な知識／技能／経験／学歴／入会テストやクラス分けテスト、レベル分けの有無等）
- 18 講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）
- 19 指導方法・指導形態に関する情報（指導方法、クラスごとの受講生の人数／講師の数、講義／実習／グループ演習、テキスト・教材の内容、模擬試験、サポート方法等）
- 20 発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）
- 21 授業見学、体験学習、仮入学制度など
- 22 講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
- 23 講師（社員）の倫理観・ふるまい・ハラスメント防止等を目的とした研修や教育に関する情報
- 24 学習者・費用負担者への各種情報提供（成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供）
- 25 学習者への便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）
- 26 各種問合せ・苦情相談に関する情報（教育に関する相談、その他苦情に関わる相談窓口の設置、対応方法等）
- 27 契約書に基づく諸条件の説明（教育内容、指導時間・日程、教育サービスの提供場所、講師等の資格・能力等に関して特約があるときはその内容、契約期間、契約総額、費目別経費、支払方法、クーリング・オフの有無）
- 28 個人情報に関する管理方針（個人情報保護方針等）・成績の管理方針



図 2-13 学習者が講座を選ぶ際に不足だと感じた情報

(5) 学習者に対するアンケート (Web) 調査結果のまとめ

民間教育事業者への不満や満足を得られなかった理由

- 学習中又は修了後の学習者が民間教育機関に対し、「どちらかといえば不満である」又は「不満である」と答えたケースで、その理由として最も多かったのは、「教育内容に比べて授業料が高かった」、「学習成果が上がらなかった・見られなかった」「講師の能力(指導力)が低かった」、「自分の能力と教育レベルが合わなかった」の順であった。
- 修了者が期間満了で講座を終えられなかった理由は、「目標を変更した、挫折した」、「経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった」、「学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった」の順であった。
- アンケート等で不満な点についての意見を民間教育機関に伝えたことがあったのは、全体のうちわずか 15.7%であった。そのうち、伝えた不満の内容については、「教育内容に比べて授業料が高い」、「講師の能力(指導力)が低い」、「学習成果が上がらない・見られない」、「自分の能力と教育レベルが合わない」の順であった。

民間教育事業者の入学の決め手になった情報

- まず、最も「参考にされた(する)」情報カテゴリーは、「授業料・学費」で 75.3%、その中でも「授業料等の支払総額(受講費用・教材費用等の実負担額)」が 89.5%と最も高かった。次に最も「参考にされた(する)」情報カテゴリーは、「助言や評判」で 70.3%、その中でも「友人・知人・先生・保護者等からの助言」が 73.8%と最も高かった。
- 全体として最も「参考にされた(する)」情報項目は、「教室等の所在地・通学のしやすさ(利便性)」、「授業料等の支払総額(受講費用・教材費用等の実負担額)」、「カリキュラムや講座の概要(講座の目的・目標、対象者、取得できる資格や検定等の種類、学習内容、国家試験等の科目免除、特徴等)」、「契約書に基づく諸条件の説明(教育内容、指導時間・日程、教育サービスの提供場所、講師等の資格・能力等に関して特約があるときはその内容、契約期間、契約総額、費目別経費、支払方法、クーリング・オフの有無)」の順であった。

民間教育事業者に公開を望む情報等

- 民間教育機関選定の際に情報不足だと感じた内容について、「大変必要である」又は「必要である」と回答した結果を合計して見た場合、最も必要とされたのは、「授業料等の支払総額(受講費用・教材費用等の実負担額)」、「教室等の所在地・通学のしやすさ(利便性)」、「講座の開催日程や学習時間」であった。
- 逆に、学習者にとって最も「不要」とされた順から掲載すると、「発表会等に関する情報」、「付随施設・設備(保育施設、食堂、自販機等)」、「事業者の経営状況、財務

状況、収支など」の順であった（ただし、回答には、発表会と関連性の低い「学習塾」等に通学している者も含まれている）。

全体的に見て、学習者が開示情報の不足や事業者に対する不満の伝達などを積極的に訴えている比率は少なく、学習者側の満足している（Q5）の比率（満足 24.9%、どちらかといえば満足 62.1%、どちらかといえば不満 11.4%、不満 1.6%）と傾向が一致して、総合的に満足度が高いことが伺える。しかし、学習の継続に重要な事業者に関する情報を学習者側は軽視しがちである。例えば、経営理念（Q37_1）や事業者の財務状況など（Q37_3）の情報について、積極的に活用していない実態もわかった。また、これらの情報は参考にしたかったが見つからなかった（Q21_3）という回答の比率も高く、学習者側だけに問題があるわけではなく、事業者側の情報提供の方法にも問題があると思われる結果となった。このような情報は、事業者側の誠実度や安定度を測る上では重要な指標であり、学習者側の事業者選択や学習満足度とは直接つながらないと考えられるが、学習者側が積極的に活用する環境を整えることには十分な意味があることなので、ここに特記しておく。

第3章 分析・考察

3-1 民間教育事業者及び学習者に対する調査結果分析

3-1-1 民間教育事業者に対する調査結果分析

PDCA（自己評価）と情報公開

- 調査前には、事業の規模（売上高等による規模）が大きい事業者であるほど、PDCA（自己評価）の実施や情報公開が進んでいると想定していた。しかし、調査の結果、いわゆる大規模の事業主体であっても取組を意識しない事業者もあり、中規模の事業主体でも積極的に取り組んでいる事例も見受けられた。すなわち、事業規模とPDCAや情報公開の実施については、必ずしも相関が高いとは言いがたいことがわかった。
- 多くの民間教育機関が、アンケート調査等により学習者の意見やニーズの把握を試みていた。しかし、把握後の対応を見ると、対応を怠っていたり、対症療法的な対応だけを行い、講座運営の改善や講座全般の見直しをしない事業者が見受けられた。

3-1-2 学習者に対する調査結果分析

- 回答者（学習者又は費用負担者）を「学習前（回答者全体の20.4%）」、「学習中（同48.6%）」、「修了後（同31.1%）」というステータスに分類し結果の分析を行った。これは、これから学習を始めたいと考えている者と、既に学習を修了した者との間には、民間教育機関が提供する学習の質や情報内容の評価に差が生ずることを想定したからである。

（1）民間教育機関に対する不満の理由

- 「学習中」の者のうち87%が「満足（どちらかといえば満足を含む）」し、民間教育機関で学習を継続している。しかし、13%は「不満（どちらかといえば不満を含む）」を抱えながら学習を継続している。その理由として、「学習効果が上がらない・見られない（26.2%）」、「教育内容に比べて授業料が高い（25.6%）」、「講師の能力（指導力）が低い（10.4%）」が挙げられている。「修了後」の者では、70%が「最後まで受講を続け当初予定していた学習を終えた」が、その内12.4%が「不満（どちらかといえば不満を含む）」を持ったまま受講期間を終えていた。不満の理由としては「教育内容に比べて授業料が高い（25.9%）」、「学習効果が上がらない・見られない（21.2%）」、「指導方針・指導方法が自分に合わなかった（10.6%）」となり、費用と教育・講師の質やレベルの問題が課題であることがわかった。

- 「修了後」の者のうち、学習を終えることができなかった 30%が、その理由として、「目標を変更した、挫折した (32.1%)」、「経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった (15.1%)」、「学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった (14.8%)」ことを挙げている。

(2) 情報項目の重要度

- 「学習前」、「学習中」、「修了後」の3つの分類別では各情報項目への重要度に差はなく、重要度が高いとされた情報は「授業料等の支払総額 (受講費用・教材費用等の実負担額)」、「教室等の所在地・通学のしやすさ (利便性)」、「講座の開催日程や学習時間」であった。
- 重要度が低い情報は、「発表会等に関する情報 (発表会・展示会等への参加)」、「付随施設・設備 (保育施設、食堂、自販機等)」、「事業者の経営状況、財務状況、収支など」、「経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革」であった。
- 事業者の経営状況や経営者のプロフィールを重要視していないという結果を見ると、近年発生している民間教育機関の事業破たんや情報漏えいに関する不祥事などの事件は、身近な教訓として捉えられていないと考えられる。実際の学習者が、スケジュールや場所、費用のような学習の継続をするための事項を優先しているにも関わらず、継続の根本を揺るがす事項について十分に関心を持っていないことがわかった。
- 「修了後」の者で、高い関心が維持されている項目は、「割引制度」、「奨学金・補助金」、「教室関連施設 (図書室・資料室、自習室等)」、「講座を終えるための要件 (成績評価の方法、出欠の規定等)」であった。

(3) 情報公開に関する学習者ニーズと民間教育機関の認識の比較

- 民間教育機関が情報公開に当たって重要視していた情報項目と学習者が民間教育機関の選択に際し重要と考えていた項目についてはかい離があった。民間教育機関が最も重要と考えていたのは、「授業見学、体験入学、仮入学制度など」であったが、この項目は学習者アンケート結果では重要度としては下位に存在している。その他、「各種問合せ・苦情相談」についても、民間教育機関は重要視していたが、学習者にとっての関心は高くはなかった。

3-2 民間教育機関における評価・情報公開等に係るガイドライン（素案）

3-2-1 ガイドライン（素案）作成の経緯

- 我が国では、少子高齢化、グローバル化の進展、経済環境の変化等様々な問題を抱えており、国民自らが個々の知識や技能を伸ばし、地域・社会活動に生かすことが求められている。【第2期教育振興基本計画（平成25年6月14日閣議決定）の成果目標3】において、「生涯を通じた、自立・協働・創造に向けた力の修得」が定められている。一方、社会人や主婦、高齢者などの多くが、知識・技能の習得、資格・検定の合格、健康の増進と教養の向上、コミュニティーへの参加などのために民間教育機関を利用している。また若年層でも、教養や進学などのために民間教育機関が利用されている。近年は、公的教育機関でも、教師や講師の不足、財政的な課題などによる事務職員の削減などにより、一部の教科等において民間教育機関を介して教員等の派遣を依頼するなど、学校運営に形態に変化が起きている。
- このように、民間教育機関に対する社会からの期待が高まる中、既に学習中の者やこれから民間教育機関を利用したいと考えている者からも、民間教育機関が提供する教育サービスが継続的に提供されるか、また提供される学習の質等について信頼できるものであるかなどの不安や疑問の声も聞かれる。
- 語学学校、生涯教育機関、学習塾・予備校等を利用する学習者数は膨大である。しかし、その質の保証に必要な共通の枠組みは整備されていない。語学や学習塾等の一部業界団体では、先行的に独自に教育の質保証に取り組んでいるが、これらの業界団体に所属していない民間教育機関で十分に活用されていない。
- 消費者保護の側面では、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）によりカタログ等における価格等の不当表示が、個人情報保護に関する法律（個人情報保護法）により個人情報の適正な取扱いが、また特定商取引に関する法律（特商法）により契約の解除（クーリング・オフ制度）（法第48条）と、中途解約（法第49条）について規制（語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室に対しては、役務提供期間が2月を超え、その対価として5万円を超える金額が支払われる場合など）がなされているのみである。
- 今回の調査研究では次の図に示す運営体制のもと、民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査、民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査、及び学習者に対するアンケート（Web）調査の実施、またそれを受け様々な関連資料やWebページ等を調査・分析・考察した上で、民間教育機関を対象としたガイドライン（素案）と自己点検・評価シートを作成を行うこととした。

民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方に関する調査研究

文部科学省 平成25年度委託事業

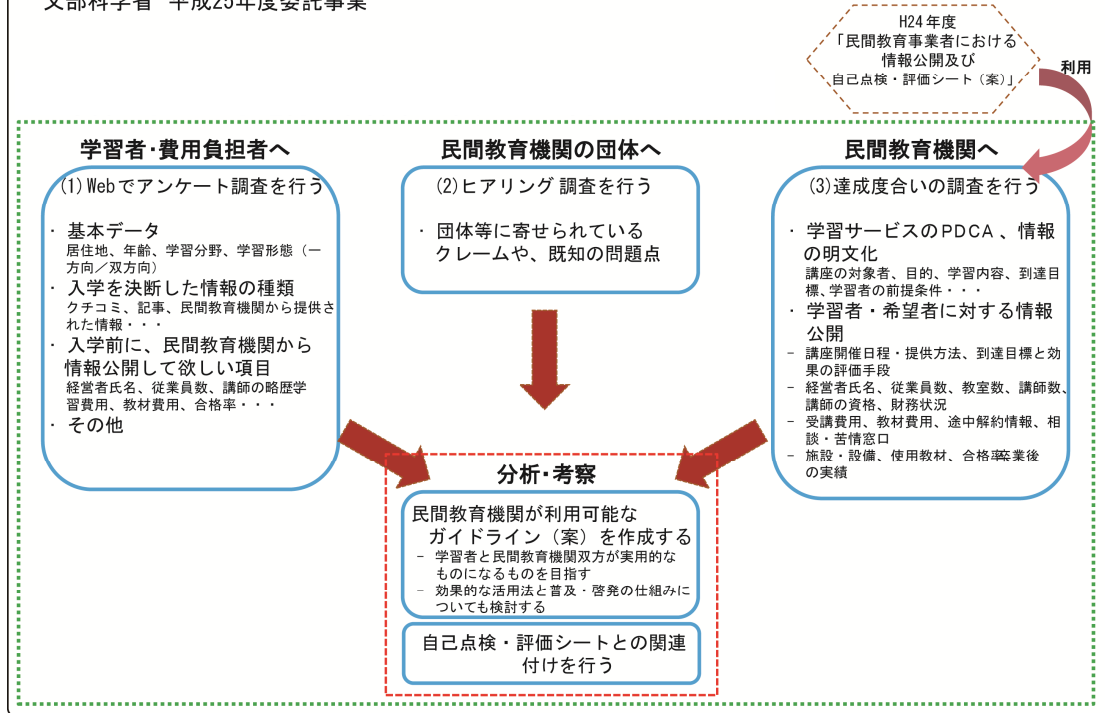


図 3-1 調査研究業務関連図

3-2-2 ガイドライン（素案）の内容

今回検討を行ったガイドライン（素案）には、民間教育機関の質向上のための指針と取り組み方法についての説明がなされている。ガイドライン（素案）は、民間教育機関の質向上のために、提供する教育サービスとその提供を支える機関のマネジメント及び民間教育機関の情報公開という枠組みで整理されている。

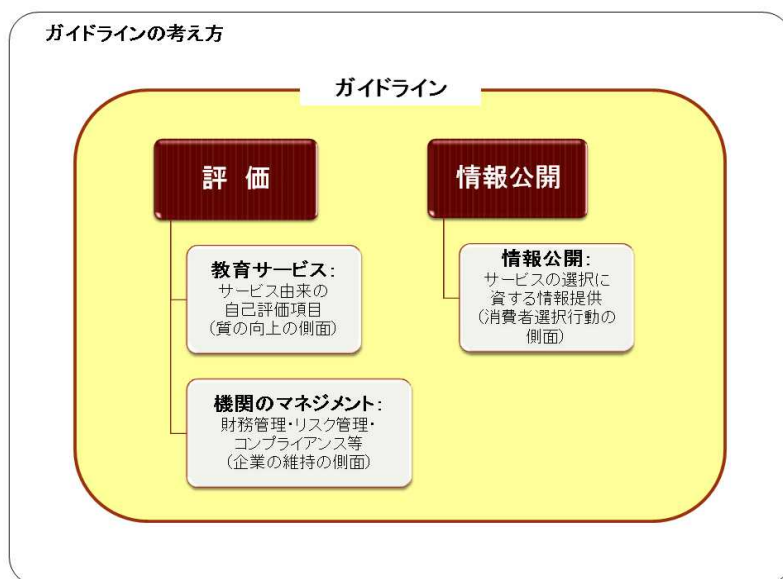


図 3-2 ガイドラインの考え方

- ガイドラインは、民間教育機関を対象としており、語学学校、生涯教育機関（いわゆるカルチャースクール等）及び学習塾・予備校等が含まれる。調査の結果、民間教育機関の評価については、上図のように「教育サービスに関する事項」と「機関（実施主体）のマネジメントに関する事項」とに分類するのが妥当であろうという結論に至った。
- また、民間教育事業者団体等に対するヒアリング及び民間教育機関に対するアンケート（Web）調査の結果、多くの教育機関や団体において、情報公開の対象とすべき事項の明文化を行っていないケースや非公開としているケースがあることがわかった。ガイドライン（素案）の作成に当たっては、民間教育事業者団体や消費者団体等から提供された各種資料などから、評価項目や公開すべき情報項目を精査した。
- 評価手順については、民間教育機関の使いやすさを重視し、講座の募集から修了まで一連の活動に沿って行えるよう配慮した。

3-2-3 ガイドライン（素案）の利用意義

ガイドライン（素案）は、評価や情報公開に関して関心を持ち、改善に取り組もうとする民間教育機関に対して、次のような利点があると考えられる。

- 民間教育機関が、どのような情報項目を学習者に公開すれば良いのかを、講座の募集から修了まで一連の活動に沿って知ることができる。
- 学習者（学習予定者、費用負担者を含む）がどのような情報を入学前に知っておきたいか知ることができる。
- 学習者が求める情報を適切に開示することによって、その後起こりうるトラブルを回避できる可能性が高まる。
- 取組活動の確認のため、チェックリスト（自己点検・評価シート）を利用できる。また、独自にチェックリストを改変して用いることもできる。
- 民間教育機関が、教育の質の向上を図るためにチェックリストを使って PDCA を回すことができる。

3-3 まとめ

- 今回の調査研究では、学習者並びに代表的な民間教育事業者団体等を対象に、横断的な調査を行った。
- この調査により、学習者が抱える民間教育機関に対する不満や期待について把握することができた。
- 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査によって、各団体の教育サービスへの取組、また、消費者ニーズ、ガイドラインに対する意見等を把握することができた。
- これらの調査結果をもとに、民間教育機関にとって汎用性の高い共通的な枠組みを設け、特定業種によらないガイドライン（素案）を作成した。
- 利用に当たっては、民間教育事業者の実情に合わせて追加・修正を行いつつ、事業主体及び学習サービスの両側面から改善計画の明文化やその評価を行うことが期待される。
- それにより、学習者への質の良い教育サービスの提供ができ、学習者からの評価が得られる民間教育機関になることが期待される。
- 民間教育機関から学習者に適切な情報が提供されることで、学習者が自ら適切な学習機会を選択する際の一助となりうる。
- また、民間教育機関の教育の質の向上にもつながることで、業界全体の発展にも寄与することが期待できる。